

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kemacetan

Menurut Tamin (2000), Jika arus lalu lintas mendekati kapasitas, kemacetan mulai terjadi. Kemacetan semakin meningkat apabila arus begitu besarnya sehingga kendaraan sangat berdekatan satu sama lain. Kemacetan total terjadi apabila kendaraan harus berhenti atau bergerak sangat lambat.

Lalu-lintas tergantung kepada kapasitas jalan, banyaknya lalu-lintas yang ingin bergerak, tetapi kalau kapasitas jalan tidak dapat menampung, maka lalu-lintas yang ada akan terhambat dan akan mengalir sesuai dengan kapasitas jaringan jalan maksimum (Budi D.Sinulingga, 1999)

2.2. Dampak Negatif Kemacetan

Menurut Santoso (1997), kerugian yang diderita akibat dari masalah kemacetan ini apabila dikuantifikasikan dalam satuan moneter sangatlah besar, yaitu kerugian karena waktu perjalanan menjadi panjang dan makin lama, biaya operasi kendaraan menjadi lebih besar dan polusi kendaraan yang dihasilkan makin bertambah. Pada kondisi macet kendaraan merangkak dengan kecepatan yang sangat rendah, pemakaian bbm menjadi sangat boros, mesin kendaraan menjadi lebih cepat aus dan buangan kendaraan yang dihasilkan lebih tinggi kandungan konsentrasinya. Pada kondisi kemacetan pengendara cenderung

menjadi tidak sabar yang menjurus ke tindakan tidak disiplin yang pada akhirnya memperburuk kondisi kemacetan lebih lanjut lagi.

2.3. Pengertian Jalan Tol

Jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol dan merupakan jalan alternatif lintas jalan umum yang telah ada. Jalan tol diselenggarakan dengan maksud untuk mempercepat pewujudan jaringan jalan dengan sebagian atau seluruh pendanaan berasal dari pengguna jalan untuk meringankan beban pemerintah. Jalan tol diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisien pelayanan jasa distribusi guna menunjukkan pertumbuhan ekonomi dengan perkembangan wilayah dengan memperhatikan rencana induk jaringan jalan. Terdapat beberapa cara untuk mendefinisikan waktu pelayanan, hal itu tergantung kepada apa yang sedang dilayani. Pelayanan berarti memberikan suatu kepuasan bagi penerima jasa yang diberikan kepada pemberi jasa. Waktu pelayanan adalah waktu yang diberikan dalam melayani penerima jasa secara efektif dan efisien, dengan waktu cepat dan tepat penerima jasa akan merasa puas. Pertambahan volume lalu lintas yang memakai jalan tol akan menuntut pelayanan yang handal dari pemakai jalan tol tersebut sebagai imbalan dari sejumlah pembayaran tol yang mereka berikan. Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terhadap pemakai jasa adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Untuk dapat mencapai sasaran tersebut, ditetapkan sebagai tolak ukur operasionalnya adalah berupa waktu pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol, tingkat kelancaran, tingkat fasilitas, tingkat keluhan pelanggan dan standar

kerataan jalan. Pada situasi dimana terdapat banyak jalur masuk *station* dan juga tersedia fasilitas pelayanan, maka asumsi pengguna fasilitas pelayanan tunggal dapat dilakukan asalkan aliran kendaraan terbagi secara merata atau sama di antara fasilitas-fasilitas yang ada (Martin, 1967).

Sementara menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1980 tentang Jalan BAB I Pasal 1 ayat (h) menyebutkan : “Jalan Tol adalah jalan umum yang kepada para pemakainya dikenakan kewajiban membayar tol. Pada Bab dan pasal yang sama ayat (i) disebutkan : “Tol adalah sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk pemakaian Jalan Tol”

Maksud dan tujuan penyelenggaraan jalan tol, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1990, Pasal 2, adalah untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta keseimbangan dalam pengembangan wilayah secara adil, dimana pembinaannya memakai dana yang berasal dari masyarakat, yakni melalui pembayaran tol.

2.4. Persyaratan Jalan Tol

Syarat-syarat jalan tol (menurut Peraturan Perundang – Undangan Departemen Pekerjaan Umum) :

- 1) Jalan tol adalah alternatif jalan umum yang ada, dan pada dasarnya merupakan jalan baru,
- 2) Jalan tol didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 80 km/jam untuk antar kota, dan 60 km/jam untuk dalam kota,

- 3) Jalan tol didesain untuk mampu menahan muatan sumbu terpusat tunggal kendaraan sekurangnya 8,2 ton atau muatan sumbu terpusat tandem minimal 14,5 ton,
- 4) Jumlah jalan masuk ke jalan tol dibatasi secara efisien.

2.5. Pelayanan Jalan Tol

Pelayanan jalan tol menurut Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1980, terbagi tiga yaitu :

- 1) Pelayanan transaksi : Pelayanan transaksi terlihat jelas pada pengemudi tol karena langsung berhadapan dengan pengemudi. Jadi dengan adanya dinamika dan perkembangan tuntutan dari pemakai jalan tol maka perlu diberikan image yang baik kepada masyarakat mengenai pelayanan saat melakukan transaksi. Terutama dari pihak petugas tol dengan memberikan pembatas-pembatas jalan didepan pintu tol dan layanan terbaik. Sehingga pemakai jalan tol langsung merasakan bagaimana layanan transaksi yang diberikan,
- 2) Pelayanan lalu lintas : Pelayanan lalu lintas yaitu pelayanan yang dilakukan terhadap kendaraan yang melalui jalan tol. Pelayanan ini dapat dilihat dari kejadian-kejadian yang terjadi disepanjang jalan tol. Misalnya menurunnya angka kecelakaan pada jalan tol. Disediakkannya fasilitas patrol, ambulance, pemadam, dan kendaraan rescue, rambu-rambu lalu lintas sebagai penunjuk arah daerah batas kecepatan yang dapat digunakan saat pengguna jalan tol

mengalami kesulitan. Juga penanggulan tanah longsor/banjir yang terjadi pada beberapa bagian jalan tol,

- 3) Layanan terhadap pemeliharaan : Layanan terhadap pemeliharaan dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu pemeliharaan rutin, pemeliharaan periodic dan pemeliharaan khusus. Pemeliharaan rutin dilakukan setiap waktu-waktu tertentu terhadap seluruh *asset* jalan tol. Seperti pengecatan garis-garis pembatas jalan, pembatas pembatas jalan, pengaspalan jalan-jalan yang rusak.

2.6. Kualitas Pelayanan

Dalam setiap fasilitas umum/publik pelayanan menjadi salah satu bagian yang paling penting, untuk memberikan rasa nyaman bagi setiap orang yang menggunakan fasilitas layanan publik tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), yang dimaksud dengan pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Tugas Akhir yang Berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengendara Terhadap Kinerja Jalan Tol Bali Mandara” akan membahas pelayanan khususnya bagi pengendara yang menggunakan Jalan Tol Bali Mandara baik yang menuju maupun dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai penampilan produk atau kenyataan merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. (Supranto, 2011)

Kualitas jasa menurut ISO 9000 adalah :”*Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement*” artinya derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inherent* dalam memenuhi persyaratan. Jadi kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Lupioadi, 2006).

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian Lisnawati (2008) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua), hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut.

1) Pada kuadran A terdapat indikator :

- a. ukuran halte,
- b. keamanan.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan penumpang, sedangkan indikator kualitas pelayanannya masih belum memuaskan penumpang. Indikator-indikator ini perlu ditingkatkan lagi pelaksanaan kualitas pelayanannya.

2) Pada kuadran B terdapat indikator:

- a. Fasilitas bus,
- b. Ketepatan waktu,
- c. Keramahan,
- d. Tarif,
- e. Pembelian tiket.

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator tersebut penting dan indikator-indikator kualitas pelayanan yang terdapat didalam kuadran ini sudah memuaskan penumpang.

3) Pada kuadran C terdapat indikator :

- a. Selang pemberangkatan bus,
- b. Kebersihan,
- c. Lokasi halte,
- d. Jam operasi,
- e. Kemampuan pengemudi,

f. Informasi jalur.

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator tersebut kurang penting dan pengelola Trans Sarbagita melaksanakannya secara biasa saja sehingga indikator kualitas pelayanannya kurang memuaskan penumpang Trans Sarbagita. Indikator-indikator ini perlu ditingkatkan lagi pelaksanaan kualitas pelayanannya.

4) Pada kuadran D terdapat indikator:

- a. Kerapian petugas,
- b. Penyampaian informasi.

Pada kuadran ini indikator tersebut dikatakan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya oleh pengelola Trans Sarbagita dilakukan secara berlebihan. Indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut memuaskan penumpang Trans Sarbagita.

2.7. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Amstrong (2009), Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Lupioadi (2001), ada 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan kepuasan konsumen antara lain :

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas,
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan,
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu,
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan,
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut,

Menurut Irawan (2004), faktor – faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*.
- 4) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.